

Hilfe, mein Kunde ist sauer!

Der richtige Umgang mit Beschwerden

Was tun, wenn ...

- ... der Kunde sauer ist*
- ... das Gespräch schwierig wird*
- ... ich sauer werde*
- ... die Stimmung kippt*



Für den souveränen Umgang mit Beschwerden:

- ◆ Telefonstimmung im Griff!
- ◆ Orientierung am Kunden:
Was der eine braucht und der andere nicht mag
- ◆ Was tun, wenn der Kunde sauer ist
 - *Das richtige Timing macht's* -
5 Schritte für knifflige Telefonsituationen
 - *Wie sag' ich's meinem Kunden?* -
Formulierungen für Verständnis & Entschuldigung
 - Gemeinsam Lösungen finden & „verkaufen“
- ◆ Tools am Telefon – Gesprächsführung im Praxistest